

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

SMART MURNI

SISTEM MANAJEMEN ADMINISTRASI RESPONSIF TERPADU MURNI INOVATIF

Pedoman pelaksanaan inovasi peningkatan kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kelurahan
Murni, Kota Jambi

PEMERINTAH KOTA JAMBI
2026

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kelurahan merupakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Diperlukan pelayanan yang mudah, cepat, tertib, transparan, dan responsif agar masyarakat memperoleh layanan secara efektif.

1.2 Tujuan

Meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi; mempermudah akses masyarakat; mempercepat penyelesaian layanan; meningkatkan ketertiban pengelolaan dokumen; serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.3 Sasaran

Seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di Kelurahan Murni serta aparatur yang terlibat dalam proses pelayanan.

BAB II. KONSEP INOVASI

2.1 Pengertian

SMART MURNI (Sistem Manajemen Administrasi Responsif Terpadu Murni Inovatif) merupakan sistem manajemen pelayanan administrasi yang mengintegrasikan penerimaan permohonan, pemeriksaan, pengolahan, koordinasi, penyelesaian, informasi, dan pengaduan secara terpadu sesuai kewenangan kelurahan.

2.2 Prinsip Pelaksanaan

Pelayanan dilaksanakan dengan prinsip mudah, cepat, tepat, transparan, responsif, akuntabel, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

BAB III. MEKANISME PELAKSANAAN

3.1 Penerimaan Permohonan

Masyarakat menyampaikan permohonan melalui kanal pelayanan yang ditetapkan. Petugas menerima, mencatat, dan memberikan informasi mengenai persyaratan serta proses pelayanan.

3.2 Pemeriksaan

Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen. Kekurangan dokumen diinformasikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

3.3 Pengolahan dan Koordinasi

Permohonan yang lengkap diproses sesuai jenis layanan dan kewenangan. Jika diperlukan, dilakukan koordinasi dengan RT atau perangkat/instansi terkait.

3.4 Penyelesaian

Dokumen atau layanan yang selesai disampaikan kepada pemohon melalui mekanisme yang ditetapkan, termasuk sarana digital apabila tersedia.

3.5 Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait persyaratan, proses, keterlambatan, atau kualitas pelayanan. Pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti.

3.6 Monitoring

Petugas memantau jumlah permohonan, status penyelesaian, kendala, pengaduan, dan waktu pelayanan sebagai bahan evaluasi.

BAB IV. PEMBAGIAN PERAN

4.1 Lurah

Memberikan arahan dan pengawasan, memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan, serta melakukan evaluasi dan tindak lanjut.

4.2 Sekretaris Lurah

Mengoordinasikan administrasi, membantu pengendalian proses, memantau penyelesaian permohonan, dan membantu penyusunan laporan.

4.3 Petugas Pelayanan

Menerima permohonan, memeriksa kelengkapan, memberikan informasi, memproses administrasi, mencatat status layanan, dan menindaklanjuti pengaduan.

4.4 Ketua RT

Membantu informasi dan verifikasi awal sesuai kewenangan serta menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

4.5 Masyarakat

Mengajukan data dan dokumen yang benar, mengikuti prosedur, dan menyampaikan pengaduan secara tertib apabila terdapat kendala.

BAB V. STANDAR OPERASIONAL

5.1 Standar Pelayanan

Petugas memberikan informasi persyaratan secara jelas, memeriksa berkas secara teliti, mencatat permohonan, memproses sesuai kewenangan, dan memberikan informasi status layanan.

5.2 Pengelolaan Dokumen

Dokumen pelayanan dikelola secara tertib dan aman sesuai ketentuan. Data pribadi masyarakat dijaga kerahasiaannya.

5.3 Pelayanan Responsif

Pertanyaan, kendala, dan pengaduan masyarakat diberikan respons serta diarahkan kepada petugas atau pihak yang berwenang.

5.4 Pemanfaatan Teknologi

Aplikasi, formulir digital, spreadsheet, pesan elektronik, atau sarana digital lainnya dapat digunakan sesuai kebutuhan untuk mempercepat dan menertibkan pelayanan.

BAB VI. MONITORING DAN EVALUASI

6.1 Monitoring

Monitoring dilakukan berkala terhadap jumlah permohonan, waktu penyelesaian, kelengkapan administrasi, pengaduan, dan kendala pelayanan.

6.2 Indikator Keberhasilan

Meningkatnya ketepatan dan kecepatan penyelesaian administrasi, berkurangnya kesalahan dokumen, meningkatnya respons pengaduan, meningkatnya pemanfaatan kanal pelayanan, dan meningkatnya kepuasan masyarakat.

6.3 Evaluasi

Hasil monitoring digunakan untuk memperbaiki prosedur, meningkatkan kapasitas petugas, dan mengembangkan inovasi.

BAB VII. PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT

7.1 Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pelayanan, RT, atau kanal pengaduan yang ditetapkan kelurahan.

7.2 Tindak Lanjut

Pengaduan dicatat, diverifikasi, diberikan tanggapan, dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan. Permasalahan yang memerlukan pihak lain diteruskan melalui koordinasi resmi.

BAB VIII. KEBERLANJUTAN DAN PENUTUP

8.1 Keberlanjutan

SMART MURNI dilaksanakan berkelanjutan melalui evaluasi rutin, peningkatan kapasitas petugas, pemutakhiran prosedur, pemanfaatan teknologi, dan penyesuaian layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat.

8.2 Penutup

Pedoman teknis ini menjadi acuan pelaksanaan SMART MURNI dan dapat disempurnakan sesuai ketentuan pelayanan publik, perkembangan teknologi, kondisi organisasi, dan kebutuhan masyarakat Kelurahan Murni.

LAMPIRAN. MATRIKS KEGIATAN OPERASIONAL

No	Kegiatan	Pelaksana	Output
1	Penerimaan permohonan	Petugas pelayanan	Permohonan tercatat
2	Pemeriksaan kelengkapan	Petugas	Berkas terverifikasi
3	Pengolahan dan koordinasi	Petugas/RT/pihak terkait	Permohonan diproses
4	Penyelesaian layanan	Petugas	Layanan selesai
5	Pengaduan dan tindak lanjut	Kelurahan/RT	Pengaduan tertangani
6	Monitoring dan evaluasi	Kelurahan	Perbaikan layanan